

Význam procesního přístupu při dodávkách softwarových FM řešení

Společnosti pohybující se na trhu softwarových dodávek facility managementu v České republice jsou vystaveny velkému konkurenčnímu tlaku, který je nutí hledat nové cesty pro lepší uspokojení potřeb zákazníků a zároveň pro zefektivnění vlastní práce.



V posledním období nabývá na významu procesní přístup při dodávkách řešení pro facility management. Je to způsob, jak co nejlépe reagovat na velmi rozdílné požadavky jednotlivých oblastí trhu.

DIFERENCIACE POTŘEB NA SYSTÉM CAFM JEDNOTLIVÝCH OBLASTÍ TRHU

Zdravotnická zařízení jsou charakteristická rozlehlostí svých areálů s různorodými stavebními objekty. Při zavádění CAFM systému požadují především komplexní přehled pro potřeby správy budov s interaktivní vizualizací grafických dat. Stejný důraz kladou i na oblast evidence a správy zdravotnických prostředků s ohledem na zákonné požadavky vyžadující dokumentované záznamy o provádění předepsaných činností. Neméně významné je řízení zásob, především zdravotnického materiálu, a nadstavbový žádankový systém na řízení požadavků na materiál, zajištění interních služeb a na schvalování investic. Ve veřejné správě směřují potřeby při zavádění CAFM systému zejména do oblasti integrovaných majetkových portálů, které soustřeďují finanční, účetní a technologické informace o veškerém majetku s vazbou na aktualizované údaje z katastru nemovitostí. Důležitá je podpora procesů majetkoprávních změnových řízení včetně řízení smluvních vztahů.

Zcela jiná je situace v průmyslových podnicích. Problematika správy budov je zde v pozadí, zaměření je především na údržbu a opravy technologického zařízení. Konkrétně jde o evidenci karet všech strojů a zařízení, informační základnu o údržbářích, standardní pracovní postupy pro údržbářské, diagnostické a opravárenské operace, definování a sledování intervalů údržeb a hodnot signálů pro jejich provádění. Důraz je kladen na management nákladů a ukazatele finanční a technologické efektivnosti.

Požadavky servisních organizací, pro něž je poskytování FM služeb hlavní činností, se týkají především řízení správy svěřených areálů (informace o objektech, nájemnicích, kalkulace cen). Důraz se klade

na sledování nákladů a výnosů měřitelných a neměřitelných služeb pro klienty i jejich nájemce včetně zpracování a distribuce pravidelných výkazů. Samozřejmostí je HelpDesk, nástroj pro evidenci, řízení, monitorování a vyhodnocování chybových hlášení.

NÁROKY NA ZAJIŠTĚNÍ POTŘEB JEDNOTLIVÝCH TRŽNÍCH OBLASTÍ

Široký rozsah požadavků jednotlivých oblastí trhu klade nároky na vysokou funkcionalitu nabízeného řešení včetně schopnosti integrovat se na okolní aplikace v organizaci. Široký okruh uživatelů přistupujících k aplikaci vyžaduje intuitivní ovládání a uživatelský vzhled s možností jejich přizpůsobení, provozní prostředí umožňující přístup k aplikaci v kterémkoli okamžiku a z jakéhokoli místa (C/S, WEB, PDA) a integrovaný systém řízení činností (tzv. Workflow). Samozřejmostí je i zajištění diferencovaného přístupu k jednotlivým funkcím a datové základně. Zvláštní nároky jsou kladeny nejen na implementační služby, ale i na poradenství, konzultace, metodickou pomoc a návrh systémové infrastruktury.

PROCESNÍ PŘÍSTUP Účelné je zavést procesní přístup, který umožňuje přechod od požadavku jednoho zákazníka k dalšímu požadavku jiného klienta při zajištění efektivnosti, hospodárnosti a účelnosti jednotlivých procesů, aby mohla společnost vyvíjející CAFM (či jakýkoli jiný) systém reagovat na všechny požadavky klientů.

Dříve se kladl důraz především na procesy řízení projektů a procesy obchodu. Postupně se ale ukázala nutnost popisu dalších procesů, takže dnes procesní přístup pokrývá i oblasti marketingu, inovací a rozvoje či zákaznické podpory.

Vstupem do procesu Inovace a rozvoj jsou požadavky na inovaci a rozvoj řešení pocházejících jednak z vlastních vývojových záměrů společnosti, jednak identifikovaných v rámci zjišťování obchodních příležitostí, implementace a servisní podpory. Tyto požadavky je nutné ocenit, schválit, naplánovat jejich realizaci a nakonec samozřejmě realizovat. Po testování a úspěšné validaci mohou být uvolněny do produktu. Proces Projekty pokrývá kompletně životní cyklus dodání SW řešení zákazníkovi počínaje přezkoumáním jeho řešitelnosti v rámci obchodního procesu přes etapy realizačního projektu až do fáze předání projektu do servisní podpory a zjištění spokojenosti zákazníka s nasazeným řešením.

Proces Zákaznické podpory pokrývá životní cyklus řízení problémů a chyb vzniklých u zákazníka od jejich nahlášení do jejich uzavření.

VÝHODY PROCESNÍHO PŘÍSTUPU Výhodou je především možnost řízení, vyhodnocování a kontroly meziproduktů na rozhraní mezi jejich jednotlivými činnostmi a možnost měření jejich vybraných částí. Řízením vazeb mezi procesy v rámci celého systému lze odhalit a eliminovat komunikační šumy a zlepšovat koordinaci navazujících činností.

PR, RNDR. PETR ZEMAN / FOTO: ARCHIV

AUTOR ČLÁNKU PŮSOBÍ VE SPOLEČNOSTI TESCO SW, KTERÁ VYVÍJÍ A IMPLEMENTUJE SW ŘEŠENÍ PRO PODPORU ÚDRŽBY A FACILITY MANAGEMENT